

# KEPUTUSAN PEMILIHAN MASYARAKAT TERHADAP ANGKUTAN UMUM PERKOTAAN BUS TRANS METRO PEKANBARU

Oleh: Meilisa Trisna

Meilisatrisna93@gmail.com

Pembimbing: Dr. Swiss Tantoro, M.Si

Jurusan Sosiologi Fakultas Ilmu Sosial Dan ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya , Jl. H.r Soebrantas km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru 28293-

Telp/Fax0761-63277

## ABSTRAK

Sistem transportasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari infrastruktur setiap daerah, baik daerah perkotaan maupun pedesaan, negara maju ataupun berkembang maka perencanaan transportasi sangat erat hubungannya dengan kebijakan ekonomi dan sosial secara luas. Alat transportasi yang sering digunakan masyarakat kota Pekanbaru adalah angkot, bus kota dan Bus Rapid Transit Trans Metro Pekanbaru atau dapat disingkat menjadi Bus TMP. Penelitian ini tentang keputusan masyarakat memilih angkutan umum bus Trans Metro Pekanbaru sebagai alat transportasi umum.

Penelitian tentang pemilihan keputusan terhadap bus Trans Metro mencakup hal waktu, ongkos pengguna jasa, keselamatan dan keamanan, kesenangan dan kenyamanan pengguna jasa. Ini dilihat dari kuesioner yang disebar. Peneliti melakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap 30 sampel untuk mengetahui apakah pertanyaan dalam kuesioner dapat menjawab masalah dari penelitian. Peneliti menggunakan analisa korelasi spearman karena data yang dikumpulkan berupa data ordinal. Hipotesis dalam penelitian ini adalah peneliti mengharapkan adanya hubungan antara bus Trans Metro lebih murah dengan seringnya masyarakat menggunakan bus Trans Metro sebagai angkutan umum. Dari hasil penelitian diketahui bahwa memang terdapat hubungan antara ongkos bus Trans Metro dengan seringnya masyarakat menggunakan angkutan umum ini sebagai alat transportasi. Dari penelitian ini juga dibuktikan pengguna bus Trans Metro terdiri dari berbagai kalangan, tidak hanya kalangan bawah saja.

**Kata Kunci: Korelasi, Pemilihan Keputusan, Reliabilitas, Transportasi Umum, Validitas.**

## DECISION OF THE SELECTION OF PUBLIC TRANSPORT PUBLIC URBAN BUS METRO TRANS PEKANBARU

Oleh: Meilisa Trisna

Meilisatrisna93@gmail.com

Counsellor; Dr. Swiss Tantor, M.Si

*Sociology Major The Faculty Of Social Sciences And Sciences Political Riau  
University, Pekanbaru, Indonesia*

*Campus Bina Widya At HR Soebrantas Street Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru  
28293*

*Telp/Fax 0761 – 63272*

### ABTRACT

*The transport system is an integral part of any regional infrastructure, both urban and rural areas, the developed countries or developing the transportation planning is closely related to economic and social policy broadly. A tool that is often used public transportation Pekanbaru city is public transportation, city buses and Bus Rapid Transit Trans Metro Pekanbaru or can be shortened to Bus TMP. This research on the public decision choosing public transport Trans Metro bus Pekanbaru as a means of public transport.*

*Research on the selection decisions on Trans Metro bus include time, cost of service users, safety and security, pleasure and comfort of service users. This is seen from the questionnaires distributed. Researchers to test the validity and reliability of the 30 samples to determine whether the questions in the questionnaire can answer the problem daari research. Researchers use traditional Spearman correlation analysis because the data collected in the form ordinal data. The hypothesis of this study is the researchers expect the relationship between Trans Metro bus is cheaper with frequent public use Trans Metro bus as public transport. The survey results revealed that indeed tetdapat relationship between Trans Metro bus fare by frequent public use of public transport as a means of transportation. This research also demonstrated Trans Metro bus users consists of various backgrounds, not just the lower classes only.*

**Keywords:** *Correlation, Electoral Decree, reliability, Public Transportation, Validity.*

## PENDAHULUAN

Murlok (1978) Sistem transportasi merupakan bagian yang tak terpisahkan dari infrastruktur setiap daerah, baik daerah perkotaan maupun pedesaan, negara maju ataupun berkembang maka perencanaan transportasi sangat erat hubungannya dengan kebijakan ekonomi dan sosial secara luas. Alat transportasi yang sering digunakan masyarakat kota Pekanbaru adalah angkot, bus kota dan Bus Rapid Transit Trans Metro Pekanbaru atau dapat disingkat menjadi Bus TMP. Adanya perbedaan dalam masing-masing angkutan umum membuat masyarakat Kota Pekanbaru memiliki pilihan dalam memilih angkutan umum. Adanya perbedaan pelayanan di masing-masing transportasi angkutan umum. Karena perbedaan pelayanan serta fasilitas inilah yang membuat masyarakat memiliki pilihan dalam menggunakan angkutan umum. Disini peneliti akan membuktikan bahwa terdapat hubungan kualitas pelayanan terhadap keputusan pemilihan penumpang atas moda transportasi angkutan umum.

Batasan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih moda transportasi kota?
2. Bagaimana karakteristik penumpang angkutan Bus Trans Metro?

Penelitian ini bertujuan untuk:

1. Untuk mengetahui bagaimana pengambilan keputusan masyarakat dalam memilih moda angkutan transportasi kota.

2. Untuk mengetahui karakteristik penumpang bus Trans Metro Pekanbaru.

## TINJAUAN PUSTAKA

### a. Atribut Pelayanan Sistem Transportasi

Atribut pelayanan merupakan atribut dari sistem transportasi yang mempengaruhi kepuasan konsumen, seperti kapan, dimana, untuk apa, dengan moda apa, dengan rute yang mana, melakukan pergerakan atau perjalanan. Konsumen yang berbeda akan mempertimbangkan atribut pelayanan yang berbeda pula. Dalam kenyataan konsumen tidak mempertimbangkan suatu atribut pelayanan yang ada pada suatu jenis pelayanan tertentu, tetapi hanya mengidentifikasi beberapa variabel pelayanan yang dianggap paling besar pengaruhnya terhadap profesinya (Manheim, 1979) dalam tesis Indri Nurvia (2007).

### b. Konsep Bus Rapid Transit

BRT adalah salah satu bentuk modern dari angkutan kota konvensional yang sudah terlebih dahulu ada di Indonesia. Meskipun BRT berbeda sistem penyelenggaraannya dibandingkan angkutan perkotaan konvensional karena perbaikan-perbaikan pada sistem, namun ciri-ciri utama dari angkutan kota masih melekat pada BRT, yaitu ;

1. Sebagai angkutan orang yang melayani masyarakat umum.
2. Izin usaha dan izin trayek ditetapkan oleh Pemerintah setempat.
3. Berawal dan berakhir pada tempat yang jelas (terminal yang sesuai peruntukannya)
4. Berjalan pada jaringan transportasi jalan yang dihubungkan oleh ruang lalu lintas

Karakteristik *Bus Rapid Transit* (BRT) dapat dilihat spesifikasi pelayanan yang diberikan sangat berbeda dengan sistem angkutan umum massal lainnya yang sekarang sudah ada. Berikut adalah karakteristik *Bus Rapid Transit* (BRT) dan karakteristik pelayanan bagi penumpangnya.

1. Jalur khusus bus
2. Naik dan turun penumpang yang cepat pada tempat tertentu yang telah ditentukan
3. Sistem penarikan ongkos sebelum berangkat yang efektif dan efisien
4. Halte yang nyaman
5. Bus yang nyaman
6. Adanya integritas dengan moda transportasi lainnya

Karakteristik pelayanan bagi penumpang *bus way* :

1. Kemudahan akses untuk angkutan umum
2. Keamanan
3. Ruang tunggu yang nyaman bagi penumpang dan terlindungi dari cuaca
4. Waktu tunggu yang relatif singkat
5. Kualitas pelayanan yang cukup tinggi selama perjalanan
6. Stasiun atau halte pemberhentian dan pemberangkatan yang aman
7. Ketersediaan informasi

### **c. Perilaku Konsumen Dalam Memilih Transportasi**

Perilaku konsumen secara umum penekanannya terletak pada proses keputusan membeli produk barang atau jasa, maka dalam pemilihan perjalanan penekanannya terletak pada proses memilih. Pelaku perjalanan biasanya dihadapkan pada beberapa alternatif yang paling menonjol adalah produk jasa atau moda angkutan apa yang akan digunakan dalam melakukan perjalanan. Dalam menelaah perilaku perjalanan, dibedakan elemen – elemen yang bersifat eksternal (seperti persepsi, sikap, preferensi). Proses yang mendasari perilaku perjalanan (*travel behaviour*).

### **d. Kualitas Layanan**

Faktor – faktor yang mempengaruhi penilaian kualitas layanan menurut Zethaml, Parasuraman dan Berry (1990) adalah sebagai berikut :

1. *Word of mouth communication*, apa yang didengar pengguna jasa dari pengguna jasa lain melalui percakapan dari mulut ke mulut merupakan faktor potensial untuk membentuk penilaian kualitas pelayanan oleh pengguna jasa
2. *Personal needs*, kebutuhan pribadi akan menimbulkan kualitas pelayanan dalam tingkatan yang berbeda, tergantung karakteristik individu dan situasi kondisi lapangan.
3. *Past experience*, pengalaman masa lalu pegguaan jasa sehubungan dengan penggunaan jasa dimaksud ataupun yang serupa

4. *External communication*, komunikasi eksternal dari penyedia jasa memainkan peranan penting dalam membentuk kualitas pelayanan pengguna jasa, melalui komunikasi eksternal faktor harga/tarif memegang peranan sangat penting.

#### **e. Teori Pertukaran**

George C. Homans yang juga merupakan tokoh dari teori pertukaran yang pemikirannya antara lain dipengaruhi oleh sebuah karya ahli psikologi Skinner. Homans berpendapat bahwa pertukaran yang berulang-ulang mendasari hubungan sosial yang berkesinambungan antara orang tertentu. Pandangan dari Homans ini dituangkan dalam sejumlah proposisi, salah satu diantaranya adalah "For all actions taken by persons, the more often a particular action is rewarded, the more likely the person is to perform that action" (Homans, 1974:16). Menurut proposisi ini seseorang akan semakin cenderung melakukan suatu tindakan manakala tindakan tersebut makin sering disertai imbalan. Dari proses pertukaran semacam inilah, menurut pendapat Homans, muncul organisasi sosial, baik yang berupa kelompok, institusi maupun masyarakat (Turner, 1978:216-245).

#### **Hipotesis**

Bambang Prasetyo dan Lina Miftahul Jannah (2005:76) hipotesis merupakan proposisi yang akan diuji keberlakuannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pertanyaan penelitian. Hipotesis dalam penelitian

kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua atau lebih variabel yang dikenal dengan hipotesis kausal. Berdasarkan permasalahan yang penulis bahas, hipotesa penulis adalah sebagai berikut:

Ho : adanya hubungan antara jenis angkutan umum terhadap pilihan masyarakat pada angkutan umum tersebut

H<sub>1</sub> : tidak adanya hubungan antara jenis angkutann umum terhadap pilihan masyarakat pada angkutan umum tersebut

#### **METODE PENELITIAN**

##### **a. Populasi dan Sampel**

Penelitian ini populasinya adalah seluruh masyarakat pengguna jasa bus kota dan bus Trans Metro Pekanbaru. Adapun teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan *Accidental Sampling* (aksidental sampling) bisa disebut sebagai teknik pengambilan sampel "asal ambil atau asal pilih". Jumlah sampel dalam penelitian ini adalah 80 orang responden menurut Malhotra (2005: 368-369) bahwa jumlah sampel atau responden dengan jumlah populasi yang tak terbatas paling sedikit empat atau lima kali jumlah sub variabel yang diteliti. Dalam penelitian ini sampel peneliti adalah orang yang menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru yang peneliti temui secara kebetulan pada saat peneliti sedang turun lapangan.

##### **b. Uji Validitas**

Validitas menunjukkan sejauh mana skor/nilai/ukuran ukur dapat mengukur sesuai dengan suatu kriteria yang ditetapkan dan biasanya digambarkan dengan nilai korelasi, yang disebut dengan koefisien validitas. Hasil pengukuran yang diperoleh diharapkan dapat menggambarkan atau memberikan skor/ nilai suatu karakteristik lain yang menjadi perhatian utama. Perhitungan uji validitas ini menggunakan rumus korelasi (Spearman) sebagai berikut :

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Dimana :

$r_s$  = Koefisien Korelasi Rank Spearman  
 $d_i$  = Selisih Setiap Rank  
 $n$  = Banyaknya Pasangan Data

### c. Uji Reliabilitas

Reliabilitas adalah sesuatu instrumen cukup dapat dipercaya untuk digunakan sebagai alat pengumpul data karena instrumen tersebut sudah baik ( Arikunto, 2002: 154 ).

Indikator pengukuran reliabilitas menurut Sekaran (2000: 312) yang membagi tingkatan reliabilitas dengan kriteria sebagai berikut:

Jika alpha atau r hitung:

1. 0,8-1,0 = Reliabilitas baik
2. 0,6-0,799 = Reliabilitas diterima
3. kurang dari 0,6 = Reliabilitas kurang baik

### d. Teknik Analisa Data

Menganalisis data yang diperoleh, penulis menggunakan metode deskriptif. Metode deskriptif dimaksud untuk menjelaskan mengenai pilihan masyarakat terhadap angkutan kota di Pekanbaru yang diteliti, berdasarkan data-data yang diperoleh dan menghubungkannya dengan teori-teori yang relevan dengan permasalahan yang diteliti. Untuk menganalisa data yang diperoleh peneliti menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Metode kuantitatif deskriptif dimaksudkan untuk menjelaskan apa yang melatarbelakangi masyarakat memilih angkutan umum bus Trans Metro Pekanbaru sebagai moda transportasinya dan siapa saja pengguna bus Trans Metro Pekanbaru tersebut. Untuk memberikan gambaran dari hasil yang penelitian, peneliti memberikan gambaran dengan menggunakan tabel-tabel statistik deskriptif yang diinterpretasikan, olahan data tersebut berdasarkan jawaban responden dari pertanyaan-pertanyaan di dalam kuisioner dengan skor yang sudah di desain oleh peneliti.

### **PENGAMBILAN KEPUTUSAN MASYARAKAT DALAM MEMILIH TRANSPORTASI KOTA BUS TRANS METRO PEKANBARU**

Berikut hipotesis dalam peneltian ini:

$H_0$  = tidak adanya hubungan antara bus Trans Metro lebih murah dengan seringnya measyarakat menggunakan bus Trans Metro Pekanbaru sebagai angkutan umum

$H_1$  = adanya hubungan antara bus Trans Metro lebih murah dengan

seringnya masyarakat menggunakan bus Trans Metro sebagai angkutan umum.

Pengujian statistik korelasi dengan jumlah populasi 80 orang diketahui nilai  $df = N-2$  maka  $80-2 = 78$ . Untuk 78 maka nilai  $r$  tabel adalah 0,1852. Apabila  $r$  hitung lebih besar dari  $r$  tabel maka terdapat hubungan apabila tidak lebih dari  $r$  tabel maka tidak terdapat hubungan. Hasil penelitian menunjukkan adanya korelasi yang signifikan yakni lebih besar  $r$  hitung dari tabel. Korelasi yang signifikan ditunjukkan dengan derajat kepercayaan hingga 0,01%. Hal ini membuktikan bahwa terdapat hubungan antara bus Trans Metro lebih murah dari angkutan umum lain dengan seringnya masyarakat menggunakan bus Trans Metro sebagai angkutan umumnya. Hal ini ternyata memang berhubungan satu sama lain.

### **Bus Trans Metro Lebih Murah Dibandingkan Angkutan Umum Lain**

Tabel 5.8 Persepsi Masyarakat tentang Harga Tiket Bus Trans Metro

No.	Persepsi Masyarakat	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	17	21,25
2	Setuju	54	67,5
3	Cukup Setuju	9	11,25
4	Tidak Setuju	0	0
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	80	100,0

Sumber: Data Hasil Lapangan 2015

Dari total jumlah responden dapat kita lihat bahwa rata-rata masyarakat setuju kalau harga tiket Trans Metro Pekanbaru ini tergolong murah. Harga tiket umum dan mahasiswa sebesar

Rp. 4000 sedangkan harga tiket pelajar adalah Rp. 3000. Walaupun harga tiket ini tergolong sama dengan angkutan umum lain namun yang membedakan Trans Metro adalah harga tiket yang dibayar ini cukup sekali walaupun kita melakukan transit di halte.

### **Trans Metro Lebih Cepat Dibandingkan Angkutan Umum Lain**

Tabel 5.9 Persepsi Masyarakat Tentang Bus Trans Metro Lebih Cepat Daripada Angkutan Umum Lain

No.	Persepsi	Frekuensi	Persentase (%)
1	Sangat Setuju	4	5,0
2	Setuju	45	56,25
3	Cukup Setuju	29	36,0
4	Tidak Setuju	2	2,5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
	Total	80	100,0

Sumber: Data Hasil Lapangan 2015

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa sebagian besar masyarakat atau sebanyak 45 responden dengan persentase 56,25% responden setuju bahwa angkutan umum Trans Metro lebih cepat dibandingkan angkutan umum lain. Hal ini dikarenakan bus Trans Metro hanya berhenti untuk menaikkan atau menurunkan penumpang di halte, tidak bisa dipinggiran jalan seperti angkutan umum lain. Faktor lainnya adalah bus Trans Metro tidak menunggu penumpang sampai penuh karena mereka tidak menerapkan sistem *kejar setoran* seperti angkutan umum lain.

### **Bus Trans Metro Lebih Nyaman Dibandingkan Angkutan Umum Lain**

Tabel 5.10 Persepsi Masyarakat terhadap Tingkat Kenyamanan Bus Trans Metro

No.	Persepsi	Frekuen	Persen
1	Sangat	32	40
2	Setuju	41	51,25
3	Cukup	7	8,75
4	Tidak	0	0
5	Sangat	0	0
	Total	80	100,0

Sumber: Data Olah Lapangan 2015

Dari tabel diatas dapat kita simpulkan bahwa masyarakat kota Pekanbaru memang setuju kalau bus Trans Metro adalah angkutan umum kota yang paling nyaman. Kenyamanan bus Trans Metro ini bisa dilihat dari berbagai aspek, misalnya saja dari tempat duduk, tersedianya AC, keadaan bus yang bersih serta tingkat keamanan didalam bus Trans Metro itu sendiri

**Pelayanan Bus Trans Metro Lebih Baik Dari Angkutan Umum Lain**

Tabel 5.12 Pelayanan Bus Trans Metro Pekanbaru

No.	Persepsi	Frekuen si	Persen (%)
1	Sangat Setuju	17	21,25
2	Setuju	56	70,0
3	Cukup Setuju	5	6,25
4	Tidak Setuju	2	2,5
5	Sangat Tidak Setuju	0	0
		80	100,0

Sumber: Data Olah Lapangan 2015

Dari data diatas dapat kita lihat bahwa memang lebih banyak atau sekitar 56 (70%) dari total 80 responden yang menyatakan setuju dengan pelayanan bus trans Metro. Hal ini embuktikan bahwa pelayanan bus

Trans Metro memang terlihat baik dimata masyarakat dan masyarakat yang telah membuktikannya pun merasa puas. Trans Metro yang dibawah naunga PD. Pembangunan ini memang selalu memberikan inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

**KARAKTERISTIK MASYARAKAT PENGGUNA BUS TRANS METRO PEKANBARU**

**Karakteristik Sosial Penumpang**

Usia juga mempengaruhi pemilihan masyarakat dalam memilih angkutan umum kota. Masyarakat dengan usia diatas 50 tahun pasti sudah memiliki kekurangan dalam hal fisik, misalnya saja mereka tidak kuat berdiri lama, geraknya lamban, mata yang kurang awas lagi. Oleh karena itu mereka memilih bus Trans Metro sebagai alat transportasinya karena bus Trans Metro mempunyai pramugara (bila di angkutan umum lain seperti bus kota dan angkot disebut *kenek*) yang bersedia membantu mereka apabila mereka kesulitan dalam rute jadi mereka tidak perlu khawatir untuk salah jurusan atau salah rute.

Dari hasil wawancara responden laki-laki yang menaiki bus Transmetro karena memang tidak memiliki kendaraan atau mereka memiliki kendaraan namun merasa lebih efektif atau mudah jika mereka menggunakan bus Trans Metro. Berikut peneliti akan mengcroostabkan antara umur dengan jenis kelamin.

Tabel 6.3 Usia-Jenis Kelamin

No.	Usia	Jenis Kelamin		Total
		Laki-Laki	Perempuan	
1	<15tahun	4	2	6

2	15-20 tahun	11	6	17
3	21-25 tahun	4	8	12
4	26-30 tahun	4	9	13
5	31-35 tahun	3	5	8
6	36-40 tahun	2	3	5
7	>40 tahun	6	13	19
	Total	34	46	80

Sumber: Data Lapangan 2015

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa untuk usia 15-20 tahun lebih didominasi penumpang berjenis kelamin laki-laki. Hal ini dikarenakan memang banyak pelajar SMA atau mahasiswa yang tidak membawa kendaraan menggunakan Trans Metro Pekanbaru dikarenakan menurut mereka hanya dengan membayar satu kali mereka bisa sampai ditempat tujuan. Kebanyakan dari pelajar atau mahasiswa ini memang yang memiliki tempat tinggal yang lumayan jauh dari sekolah atau kampusnya.

Lalu untuk usia diatas 40 tahun lebih didominasi oleh perempuan

biasanya penumpangnya adalah ibu-ibu atau nenek-nenek. Umumnya ibu-ibu lebih teliti dalam memilih segala sesuatu termasuk alat transportasinya. Ibu-ibu juga bisa dikatakan lebih cermat. Biasanya kaum ibu-ibu akan memilih mulai dari kualitas kemudian kuantitasnya. Mereka memilih bus Trans Metro karena bus Trans Metro adalah kendaraan transportasi yang aman dan nyaman serta murah bagi mereka karena cukup hanya bayar sekali.

### Pendapatan Penumpang

Tabel 6.6 Rincian Jumlah Pendapatan Penumpang

No.	Pendapatan	Frekuensi	Persen (%)
1	Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000	22	27.5
2	>Rp.2.000.000 – Rp.3.000.000	14	17.5
3	>Rp.3.000.000 – Rp.4.000.000	6	7.5
4	>Rp.4.000.000 – Rp.5.000.000	3	3.75
	Jumlah	45	56.25

Sumber: Data Olah Lapangan 2015

Dari tabel diatas dapat kita lihat bahwa dari 80 responden terdapat 45 responden yang sudah memiliki pendapatan dikarenakan sebagian besar responden ada yang masih pelajar dan mahasiswa serta untuk responden yang tidak memiliki pendapatan adalah responden yang berprofesi sebagai ibu rumah tangga.

Jumlah pendapatan dengan frekuensi terbesar adalah pada pendapatan Rp.1.000.000 – Rp.2.000.000 yaitu berjumlah 22 orang atau 27.5% dari total 80 responden. Penumpang dengan pendapatan diatas UMR (Upah Minimum Regional) berjumlah 23 orang yaitu pendapatan diatas Rp.2.000.000. mereka bisa dikatakan mampu atau memiliki kendaraan

bermotor. Namun mereka tetap menggunakan angkutan umum bus Trans Metro dengan berbagai alasan seperti yang sudah dibahas di bab V (lima). Dapat kita lihat bahwa pengguna bus Trans Metro tidak hanya dari kalangan yang tidak mampu atau kelas bawah saja yang tidak memiliki kendaraan namun juga terdiri dari berbagai kalangan bahkan kalangan atas yang memiliki kendaraan pribadi. Hal ini mereka sadari menggunakan angkutan umum bus Trans Metro memang sesuai dengan kebutuhan transportasi mereka. Hal ini sesuai dengan kualitas pelayanan yang mereka dapatkan dari bus Trans Metro Pekanbaru. Menurut penuturan salah satu penumpang yang dengan pendapatan lebih dari Rp.5.000.000 dia lebih memilih menggunakan bus Trans Metro daripada angkutan umum lain karena lebih nyaman dan sesuai dengan kebutuhannya. Berdasarkan penuturan salah satu penumpang yang menyatakan lebih memilih bus Trans Metro daripada angkutan umum lain ini membuktikan bahwa memang bus Trans Metro menjadi pilihan untuk angkutan umum masyarakat kota Pekanbaru dari berbagai kalangan.

### Kendaraan Pribadi Penumpang

Tabel 6.7 Kendaraan Pribadi Penumpang

No	Keterangan	Frekuensi	Persentase (%)
1	Punya	46	57,5

Kendaraan			
2	Tidak Punya Kendaraan	34	42,5
Jumlah		80	100,0

Sumber: Data Olah Lapangan 2015

Dari tabel diatas dapat kita lihat sebesar 57,5% penumpang atau sebanyak 46 responden dari total 80 responden yang menaiki bus Trans Metro Pekanbaru ternyata memiliki kendaraan pribadi.

### Keberadaan Bus Trans Metro Pekanbaru Bagi Penumpang

74 dari 80 responden yang mengatakan efektif atau sebanyak 92.5%. Penumpang yang menyatakan keberadaan bus Trans Metro efektif karena merasa termudahkan dengan keberadaan bus ini. Selain efisien berdasarkan harga bus Trans Metro juga efisien dalam menjangkau wilayah Kota Pekanbaru. Bus tidak hanya melewati rute-rute yang padat masyarakatnya tapi juga melewati rute-rute yang tidak dilalui angkot atau bus kota bahkan melewati rute yang tidak dilalui angkot dan bus kota, contohnya di jalan Soekarno Hatta (daerah Sushi Tei) dan Arengka 1.

### KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan yang peneliti buat dalam tulisan ini berkaitan dengan segala upaya yang telah peneliti lakukan dalam penelitian dengan didasarkan kepada data-data yang telah peneliti kumpulkan, kesimpulan yang dapat peneliti sajikan adalah sebagai berikut:

1. dari hasil penelitian dengan 80 responden dan 29 variabel pertanyaan tentang pelayanan

membuktikan bahwa masyarakat memang memilih Trans Metro berdasarkan pelayanan yang diberikan. Salah satunya seperti uji hipotesis peneliti yang membuktikan ternyata memang ada hubungan yang positif dan signifikan antara bus Trans Metro yang lebih murah dengan seringnya masyarakat menggunakan bus Trans Metro sebagai alat transportasi mereka

2. dari hasil penelitian yang dilakukan 100,0% persen jawaban responden berkisar pada jawaban sangat setuju, setuju dan cukup setuju bus Trans Metro adalah angkutan umum yang murah
3. dari hasil penelitian sebanyak 78 orang dari 80 responden menjawab pada kisaran jawaban sangat setuju, setuju, cukup setuju bahwa bus Trans Metro lebih cepat dari angkutan umum lainnya
4. dari hasil penelitian pada aspek bus Trans Metro lebih nyaman daripada angkutan umum lainnya sebanyak 100,0% responden menjawab pada kisaran jawaban sangat setuju, setuju dan cukup setuju
5. dari hasil penelitian pada aspek keamanan responden 100,0% menjawab pada jawaban sangat aman, aman dan cukup aman
6. dari penelitian yang dilakukan 78 responden dari 80 menjawab bus Trans Metro lebih baik dari angkutan umum lain

7. dari hasil penelitian sebanyak 45 responden dari total 80 responden yang bekerja ditemukan sebanyak 23 orang atau sebesar 28,75% penumpang bus Trans Metro dengan pendapatan diatas >Rp. 2.000.000.

8. dari hasil penelitian sebanyak 57,5% penumpang atau sebanyak 46 responden dari total 80 responden yang menaiki bus Trans Metro Pekanbaru ternyata memiliki kendaraan pribadi.

## 7.2 Saran

Dengan semakin bertambah banyaknya angkutan umum di wilayah Pekanbaru seharusnya tidak mengurangi tingkat pelayanan mereka terhadap fasilitas yang diberikan. Diharapkan dengan adanya fasilitas yang baik penumpang akan lebih memilih menggunakan angkutan umum daripada menggunakan kendaraan pribadi sehingga dapat mengurangi tingkat kemacetan yang terjadi. Untuk angkutan umum bus Trans metro diharapkan kepada Dinas Perhubungan dapat segera menambah armada sehingga keluhan terhadap bus trans Metro yang terlambat datang tidak lagi terjadi. Selain itu pada tingkat keamanan lebih diutamakan, sebaiknya untuk keadaan bus penuh dan penumpang ddiharuskan berdiri, tidak terjadi desakan yang berlebihan sehingga keamanan akan lebih terjamin.

Tingkat kebersihan dalam angkutan kota seharusnya juga ditingkatkan karena menjadi salah satu penilaian penumpang dalam memilih angkutan kota. Supir yang membawa

angkutan umum juga menjadi salah satu pertimbangan pada penumpang. Sebaiknya supir tidak ugal-ugalan sehingga keamanan serta ketertiban penumpang di jalan menjadi lebih terjaga.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

Murlok, K. Edward. 1978. *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*. Erlangga: Jakarta

Nurvia, Indri. 2007. *Analisis Penumpang Terhadap Tingkat Pelayanan Bus Way*. Universitas Diponegoro: Semarang

Poloma, M. Margaret. 1994. *Sosiologi Kontemporer*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta Utara